OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2017		
Indicatore	**Misura**	**Obiettivi**
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre-pagato).	6 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	99%
TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO	Percentile 95% del tempo di ricarica.	1 min.
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”.	65 sec.
	Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti.	35 sec.
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi.	65%
TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI	Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti.	95%
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo.	0,5%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM, andate a buon fine.	99%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS, andate a buon fine.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS).	99%
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l’instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	98,2%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l’instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l’instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS).	98,5%
PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti al centro SMS.	99%
TEMPO DI CONSEGNA DELL’ SMS AL PRIMO TENTATIVO	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo.	10 secondi
ACCESSIBILITA’ AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell’operatore, andate a buon fine.	95%